

Síndrome Del Burnout En Los Funcionarios Del Cuerpo De Custodia Y Vigilancia Del  
Establecimiento Penitenciario De Acacias-Meta

Especialización en Docencia Universitaria

Damacia De Los Ángeles Ardila Parrado<sup>1</sup>

Ensayo Para Obtener Título De Especialización En Docencia Universitaria

Universidad Militar Nueva Granada

Facultad De Educación Y Humanidades

Marzo, 2017

---

<sup>1</sup>Técnico Laboral en Investigación Criminalística y Judicial

Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo

Especialización en Docencia Universitaria

## **Resumen**

El Burnout es un fenómeno escasamente conocido y relativamente poco investigado, pero sí de alta peligrosidad para el individuo que realiza ciertas labores determinadas en ámbitos específicos. Debido a ello esta investigación se ha centrado en determinar la existencia del Burnout en funcionarios de custodia y vigilancia al interior de un centro de reclusión de nuestro país, toda vez que la labor como guardián de prisiones es de los gremios más susceptibles de ser afectados por este silencioso pero voraz enemigo.

Una vez realizadas las respectivas y sus correspondientes evaluaciones se expone una intensa y eficaz herramienta pedagógica y didáctica que acompañan preventiva y correctivamente al funcionario afectado para que de esta manera la especialización en docencia universitaria sirva para capacitar el personal de manera eficiente y hacer de esta labor un campo no fértil para el desarrollo del síndrome.

**Palabras Claves:** síndrome de Burnout, síndrome de quemarse por el trabajo, Cuestionario Maslach, funcionarios penitenciarios, estrés crónico, didáctica, pedagogía.

## **Abstract**

In our country, as in other developed and developing countries, we have some work situations that ostensibly affect a certain group of workers who are irremediably exposed to their personality being affected by factors associated with stress Which generate a highly dangerous syndrome for the psyche to the person, especially in the officers of prissions.

## Introducción

*La salud es la riqueza real y no piezas de oro y plata.*

*Mahatma Gandhi.*

Desde hace mucho tiempo existe un enemigo del cual muy poco se tiene conocimiento. Aunque muchos padezcan sus constantes y agobiantes embates, este terrible y abrasador elemento nocivo no sólo afecta a quienes lo padecen sino de manera colateral a quienes conviven y cohabitan a su alrededor. Este fenómeno es el síndrome de *burnout*, también denominado síndrome de quemarse en el trabajo - SQT.

Ahora bien, si se toma el ámbito específico de los establecimientos penitenciarios y carcelarios, al verificar algunos factores desde un punto de vista empresarial se aprecia cómo el clima organizacional y el ambiente de tipo comunicativo y participativo influyen de manera directa en su propagación.

Lo anterior sin contemplar que un elemento de visualización o percepción externa, como el que denotan algunos sectores de la sociedad colombiana ante de la salida e ingreso de transgresores a los centros de reclusión, desarrollan una aversión al delincuente así como a sus reclusorios y –obviamente– a las autoridades penitenciarias a quienes no se les agradece su labor.

Otro factor que claramente incide en la afectación del síndrome en los funcionarios penitenciarios es el poco apoyo que reciben de sus superiores, ya que para nadie es un secreto que en Colombia coexisten al interior de los centros de reclusión jefes de bandas delincuenciales organizadas, paramilitares, subversivos, expendedores de drogas, secuestradores, violadores, etc., los cuales ejercen continua presión de toda índole sobre los funcionarios, bien sea de manera psicológica física, moral; y hasta laboral indirecta, la cual se desarrolla de forma tal que el interno maneja a los superiores dentro de una prisión para que estos a su vez presionen a sus subalternos.

A esto se suman otros factores del síndrome de *burnout*, como la despersonalización y el cinismo, que impactan al interior de los centros de reclusión en nuestro país, debido a la falta de

fomento a la profesionalización de los funcionarios miembros del cuerpo de custodia y vigilancia, sumado a la falta de recursos otorgados para realizar sus labores.

Contemplando que los funcionarios prácticamente están en la misma situación de encierro en que se hallan los prisioneros, el diario vivir que conlleva la vida en prisión da para que quienes padecen este síndrome continúen cayendo en un abismo sin un final agradable ni mucho menos tranquilizador, debido a múltiples factores como los enfrentamientos diarios con armas blancas o de fabricación artesanal, los decesos por falta de atención médica a los reclusos, los continuos episodios de crueldad y los horarios laborales que suelen ser turnos de 24 horas, impactan aún más este padecimiento.

Si a eso se suma que muchos funcionarios están alejados de su núcleo familiar tanto por su horario de trabajo como por no ser oriundos de los municipios en los que están acantonados, además de la latente desmotivación generada por el repudio social a este sector inocultable de la sociedad, se hace extraño que más personal no esté padeciendo esta invisible pero acechante enfermedad.

También es causal del *burnout* en los funcionarios la indefensión ante los internos que se tornan agresivos por el solo hecho de estar privados de la libertad en un reclusorio y para los cuales el funcionario penitenciario entra a ser visto por él como su carcelero, en quien pueden descargar todas sus emociones negativas como enojo, alteración, tristeza, furia etc.

***De acuerdo con las condiciones altamente estresantes de la labor desempeñada por los funcionarios penitenciarios, y la observación de un sinnúmero de comportamientos y sintomatologías como fatiga, cansancio, cinismo y reubicaciones por psiquismo, presentadas por parte de algunos miembros del cuerpo de custodia y vigilancia del Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad y Carcelario de Acacias, Meta – EPMSCACS, se intuye que el síndrome del burnout está presente afectando de manera directa a los funcionarios.***

Por tanto se hace ineludible saber ¿qué mecanismos pedagógicos se recomiendan para la prevención del síndrome del *Burnout* en los funcionarios del cuerpo de custodia y vigilancia del Establecimiento Penitenciario y Carcelario de Acacias – Meta?

El estudio está basado en un sinnúmero de lecturas realizadas a diferentes conceptos emitidos por académicos que se han ocupado insistentemente en el tema, al mismo tiempo que han evaluado y analizado circunstancias comportamentales y experiencias vivenciales y laborales de una muestra de la población de funcionarios del Establecimiento; el mismo es de tipo descriptivo y fenomenológico con enfoque mixto, aplicando a 59 funcionarios, empleando como instrumento de recolección de información el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory – MBI, creado por Cristina Maslach en 1982; en palabras de Gil-Monte (como se citó en Quiceno y Vinaccia, 2007) “Mediante el cual se mide la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el *Burnout (SQT)*” (p.119).

Su estructura se plantea inicialmente con la introducción a la temática, para continuar con la revisión literaria que recoge la vista de varios artículos realizados por diversos autores que tratan el tema; asimismo se esbozan un par de estudios realizados a nivel penitenciario en otros países.

Acto seguido, se menciona la aplicación de la didáctica como medio de prevención del SQT, para pasar luego a los artículos que tratan la problemática en reclusorios en Colombia. A renglón seguido, el lector se encontrará con el desarrollo del estudio, las mediciones realizadas, las conclusiones obtenidas y las recomendaciones articuladas de manera formativa de acuerdo a los módulos de didáctica y pedagogía vistos durante la especialización en docencia universitaria, aspecto relevante en este estudio ya que se pretende que mediante la formación en estrategias de prevención del síndrome se aseguren los conocimientos, encontrando técnicas motivacionales para los funcionarios puedan transformarlos en actitudes, habilidades, destrezas, cambios positivos en la conducta, sentido de responsabilidad y autocuidado; desencadenando en la toma de decisiones que conlleve a una adecuada prevención.

Siendo así, se puede ver cómo desde la educación y el proceso de enseñanza-aprendizaje de contenidos, mediante algunos recursos didácticos, se logra un elemento clave dentro de la prevención para proteger a los funcionarios contra los amenazantes factores de riesgo psicolaboral.

## **Retrospectiva de un enemigo al acecho**

Es numerosa la literatura existente sobre el SQT, y diversos autores han afirmado que alcanza una incidencia especial sobre todo en profesionales quienes mantienen contacto con personas con quienes realizan su labor, las cuales demandan algún tipo de ayuda de diversa índole, tienen problemas en varios niveles de su vida, o son problemáticas (Álvarez y Fernández, 1991; Hernández, Fernández, Ramos y Contador, 2006); razón por cual se hace preponderante identificar el desgaste profesional y qué aspecto del síndrome de *burnout* predomina en los funcionarios penitenciarios.

Caballero, Bermejo, Nieto y Caballero (2001) mencionan que “El síndrome clínico de Burnout fue descrito por primera vez en 1974 por el psiquiatra americano Herbert Freudenberger. Lo definió como un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo; Además señalan que este síndrome se da en las llamadas profesiones de ayuda, en las cuales lo habitual es el enfrentamiento con emociones intensas de dolor o enfermedad y/o sufrimiento psíquico” (p. 313).

Teniendo en cuenta la extensa búsqueda que ha sido necesaria para consolidar esta investigación, en teoría existen varios estudios que abordan el síndrome de *burnout* y el amplio espectro de patologías asociadas que lo determinan como una Enfermedad Profesional – EP, cuando las exigencias de la tarea, sobrepasan las capacidades del trabajador.

Para su realización se tuvieron en cuenta varios autores que han expuesto opiniones y los resultados de sus investigaciones con respecto al *Burnout*, los cuales dan una visión, interrelacionando aspectos de la misma.

Afirma Gil-Monte (como se citó en Quiceno y Vinaccia, 2007, p.119) que “En el año de 1981 Maslach y Jackson introdujeron el síndrome de *Burnout* al estudio de la psicología científica, quienes lo describieron como un síndrome de estrés crónico”, definiéndolo de una forma tridimensional, como:

Una vivencia de hallarse absolutamente agotado en lo emocional, contando además con que el rendimiento en la labor asignada distaba mucho de ser la requerida –cansancio emocional.

Por otra parte el fenómeno consistente en la aparición súbita o progresiva de un rechazo a atender clientes o usuarios del servicio ofrecido por la empresa o institución para la cual trabaja el individuo afectado-despersonalización.

Como también los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo-realización personal. Así pues, todas estas patologías se desarrollan cuando las estrategias de afrontamiento utilizadas para su prevención son ineficaces, claro, además que en la mayoría de las oportunidades no existen programas de prevención del SQT.

Teniendo en cuenta lo mencionado, en el concepto emitido por Molina y Moreno (2012) en su artículo Síndrome de *Burnout* y *engagement*, en profesionales del sistema penitenciario costarricense, así como lo relacionado por Bonilla (2009) en su artículo, Dirección y tratamiento del síndrome de *burnout* en el sistema penitenciario de Jalisco, se ha evidenciado que uno de los espacios en donde se desarrolla este síndrome es en centros de reclusión, y con más de un centenar existentes en nuestra geografía nacional no es difícil encontrar tierra de cultivo para ello.

Y es que Molina y Moreno (2012) argumentan que el sitio de labor de los funcionarios se convierte en algo así como un sitio de residencia, debido al cúmulo de tiempo que allí pasan los funcionarios. Sin contar que al igual como lo plasman otros autores, la obligación de suplir y solucionar las múltiples necesidades y demandas de los reclusos termina por absorberlos más de lo debido, a tal punto que llega un inevitable momento en que ya siquiera les llegan a interesar sus propias carencias. Asimismo, las condiciones de salud física y mental al interior de un centro penitenciario, sin diferenciar entre internos y funcionarios, son de muy mala calidad ante la flagrante ausencia de presencia estatal en este sentido.

Ahora bien, si nos remitimos al estudio ya mencionado y obras de Bonilla (2009), es claro otro fenómeno común al interior de las prisiones latinoamericanas, como lo es el de una falta de autoridad lineal, piramidal o vertical; aunado esto a que la costumbre al rumor, el chisme reinante o a una mala comunicación hacen que este síndrome se presente especialmente y de forma frecuente en los funcionarios que cumplen tareas de vigilancia y seguridad; a consecuencia de las condiciones de su tarea como la coordinación y cumplimiento del régimen penitenciario, procesos de resocialización de los internos en todas y cada una de sus facetas, labores de vigilancia, solución de conflictos, la falta de recursos para la atención de sus necesidades básicas; en cuanto a las características de los internos sobresale la peligrosidad que predomina por su parte con conductas amenazantes, reacciones violentas y agresivas, las riñas, los intentos de suicidio, el conocimiento de sus historias de sufrimiento y dolor que pueden dejar un considerable conmoción psicológica en quien lo vivencia; la disconformidad percibida por la sociedad, debido a la percepción de bajos resultados frente a la resocialización de internos; y

otros factores como la opresión continua de los superiores, la cantidad de internos para ser atendidos por funcionario, ejemplo en el EPMSCACS hay promedio de 200 internos por pabellón para 2 funcionarios.

### **Síndrome *burnout* sinónimo de estrés crónico**

Al referirnos al síndrome de *burnout* o SQT nos remontamos inicialmente a las proposiciones iniciales brindadas por estos autores, acerca de las estrategias que existen para su afrontamiento, para su prevención e incluso su erradicación. Por consiguiente, se indican las dimensiones que lo componen, como lo son la sintomatología física, emocional y conductual presentes en el individuo afectado.

Es así que, al respecto, Gil-Monte, (como se citó en Quiceno y Vinaccia, 2007) afirma que el SQT debe entenderse como una forma de “acoso psicosocial en el trabajo; ya que el *burnout* es una respuesta a los estresores crónicos laborales” (p.118).

También en lo relacionado con el fenómeno de la despersonalización, como factor preponderante en el síndrome objeto de estudio, y su relieve con el *burnout*, varios escritores e investigadores estudiosos del fenómeno han plasmado además sus conceptos en diversas revistas y publicaciones, tal como lo han sido Moriana y Herruzo (2004), Ortega y López (2004), Hernández, Castejón y Fernández (2004), Maslach y Leiter (2001) y (Gil-Monte, 2015).

Con esto se evidencia la forma en que profesionales de diversas ramas, principalmente de servicios de atención al público y ayuda, se ven sometidos continuamente a unas condiciones laborales de alta implicación emocional, incesantes y fuertes demandas interpersonales, que exigen reaccionar y adaptarse rápidamente a las experiencias estresantes, las cuales de no enfrentarse adecuadamente pueden llevar a estas personas a padecer el síndrome de *burnout* o SQT, la expresión más apropiada a utilizar en castellano, según una de las claves de este síndrome es el incremento del cansancio.

Igualmente, Moreno y Peñacoba (como se citó en Bambula, Sánchez y Arévalo, 2010) hicieron una ilustrativa diferenciación entre el estrés y el *burnout*, argumentando que no se



identifica con la sobrecarga de trabajo, al tiempo que un trabajo con sobrecarga, con demoras y con altísima presión es un claro detonante del estrés.

En comparación, el exceso de trabajo no provoca necesariamente, y sin más, el *burnout*; de la misma manera un trabajo escasamente estresante pero altamente desmotivador puede llevar a contraerlo. Entonces, desde esta perspectiva, el *burnout* no es un proceso asociado a la fatiga, sino que claramente está asociado a la desmotivación emocional y cognitiva, que sigue al abandono de los intereses que en un determinado momento fueron importantes o motivadores para el sujeto que ahora es víctima del síndrome.

Viéndolo así este padecimiento es un modo o variación del desarrollo del estrés laboral, de acuerdo con lo definido por Farber (como se citó en Quiceno y Vinaccia, 2007):

El Burnout es un síndrome relacionado con el trabajo, el cual surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. Sucede con frecuencia en los profesionales que trabajan cara a cara con clientes necesitados o problemáticos. Se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima (pp.118-119).

De igual manera, más adelante Gil-Monte y Peiró (como se citó en Quiceno y Vinaccia, 2007) definen este particular síndrome como “Una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las que indefectiblemente tienden a provocar alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales” (p.-119). Viéndolo así, este síntoma no aparece repentinamente, es un proceso lento y creciente materializado por fases en las cuales se van originando cambios en las actitudes y conductas de la persona.

Por otra parte, Álvarez y Fernández (1991) agruparon en su momento la sintomatología pertinente al síndrome de *burnout*, definidas de la siguiente manera:

- Los psicósomáticos, como fatiga crónica, dolor de cabeza frecuente, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, hipertensión, asma, dolores musculares en espalda y cuello; en mujeres, pérdida de ciclos menstruales.
- Los conductuales, como absentismo laboral, abuso de drogas, aumento de la conducta violenta, comportamientos de alto riesgo, conducción suicida, juegos de azar peligrosos.
- Los emocionales y los defensivos, como negación de las emociones, atención selectiva, ironía, racionalización, desplazamiento de afectos (p.259).

### **El *burnout* en la legislación**

En nuestro país no han sido muchos los pronunciamientos realizados acerca de este fenómeno, sin embargo tanto las leyes estatutarias como las comunes han hecho un especial y continuo esfuerzo por legislar en temas penitenciarios, no sólo a nivel de los internos sino también de los funcionarios, ya que al momento de estar físicamente inmersos en un centro de reclusión, tanto unos como otros –aunque de diferente forma y en distintas circunstancias– ven relativamente suspendidos algunos de sus derechos como individuos, en especial en lo concerniente a la comunicación; pero ambos con sujeción a las normas estatales.

La ley 65 del año 1993 (Congreso de la República, 1993), modificada recientemente por la ley 1709 del año 2014 (Congreso de la República, 2014), nos muestra a nivel superficial el objeto principal de la creación y existencia de los establecimientos penitenciarios y carcelarios a lo largo y ancho de nuestro territorio nacional, el cual, palabras más, palabras menos consiste en la resocialización de aquellas personas que han sido privadas de la libertad por haber transgredido el orden constitucional y penal colombianos.

Por el contrario en otros parte en países como España existen “sentencias como la del Tribunal Supremo (STS, 26-10-2000), que considera el *burnout* como un accidente laboral, si éste se contrae por causa exclusiva de la ejecución del trabajo” (Hernández, Fernández, Ramos y Contador, 2005 p.601). Con esta sentencia se tiene que el padecimiento por *burnout* sea catalogado como laboral y de esta manera el afectado pueda ser atendido y/o indemnizado como es del caso según normas de seguridad y salud en el trabajo.

Pero nótese que este proceso de resocialización, del cual tratan un sinnúmero de leyes, decretos y resoluciones en Colombia, cuenta necesariamente con la participación del funcionario o agente penitenciario, el cual debe ser el primer conocedor de la legislación sobre el tema; es decir, el funcionario del cuerpo de custodia y vigilancia, denominado Dragoneante, debe conocer a fondo la Constitución política de Colombia, el código penal, el código de procedimiento penal, la Ley 65 del año 1993, y todas con sus consecuentes reformas y modificaciones, y un número bastante elevado de otras normas relacionadas con el tema penitenciario, carcelario y resocializador del individuo aherrojado.

Entonces imaginemos por un momento que tenemos a cargo un funcionario que no padece del síndrome, lo cual nos arroja que muy probablemente es un individuo que cumple a cabalidad sus labores de custodia y vigilancia con respecto a los internos, está pendiente de su custodia y evita que se presenten riñas entre los internos, inadmite a toda costa actos de corrupción y tráfico de influencias, se esmera por el respeto de la igualdad y la dignidad del personal recluso, no permite el uso de armas ni sustancias psicotrópicas al interior del pabellón a su cargo, al igual que elementos no permitidos, fomenta el acercamiento familiar del recluso, labora complacido su turno de 24 hrs, respeta y acata las ordenes de sus superiores y en general se siente satisfecho con su labor, ya que internamente sabe que está colaborando con el proceso de resocialización de varios individuos que en algún momento de seguro volverán al seno de la sociedad.

Pero ahora imaginemos a otro funcionario que padece del síndrome. Como lo podremos imaginar sería un funcionario que no le interesa ni cumple a cabalidad lo anteriormente mencionado debido las dimensiones del síndrome por desgaste emocional, despersonalización y poca realización personal en su trabajo, lo cual traería consecuencias graves para su salud, su entorno familiar y laboral.

### **Aplicación de la didáctica como medio de prevención del SQT**

Hay pedagogía cuando se reflexiona sobre la educación, cuando el saber educar implícito, se convierte en un saber sobre la educación (sobre sus cómo, sus porqués, su hacia dónde). El desarrollo moderno de la pedagogía como ciencia o mejor, del saber pedagógico como saber científico, significa adicionalmete la sistematización del saber, de sus métodos y procedimientos y de la delimitación de su objetivo; en una palabra, su configuración como disciplina teórico-práctica (Lucio, 1989, p.2).

Viéndolo así, la pedagogía modifica al sujeto y su manera de actuar, produciendo en él la liberación y transformación de su equilibrio, el cual promueve su capacidad de dar soluciones y fortalecerse como ser humano dentro de su entorno.

De la misma manera, Lucio (1989) indica qué representa la didáctica en el proceso educativo, así “La didáctica es el saber que tematiza el proceso de instrucción, y orienta sus métodos, estrategias, eficiencia, etc. Está orientada por un pensamiento pedagógico, ya que la práctica de la enseñanza es un momento específico de la práctica educativa” (p.4).

En otras palabras, todo proceso educativo debe ser integral, mediante la pedagogía se comprende el cómo educar, mientras mediante la didáctica se cuestiona sobre cómo enseñar.

Entonces, el enfoque del aprendizaje sobre los métodos de prevención del SQT, será dirigido a las competencias cognitivas, emocionales y actitudinales de los funcionarios, de manera que utilicen este saber para enfrentar los retos que se presentan en su contexto laboral.

Las estrategias de aprendizaje que pueden generar impacto en la prevención del síndrome de *burnout* se pueden dar mediante herramientas que ayudan a proyectar, organizar, examinar, reflexionar y emplear técnicas que faciliten la comprensión de conocimientos sobre métodos de prevención del SQT y la obtención de resultados positivos para salud de los funcionarios.

### **El *burnout* en los funcionarios penitenciarios**

Ahora bien, de acuerdo a las lecturas realizadas a lo largo del proceso de investigación sobre la afectación del síndrome de *burnout* en funcionarios penitenciarios, encontramos referenciadas algunas muy importantes, dicientes y explicativas, las cuales de lógica se derivan de alguna manera a partir de la aplicación del MBI, ya que en suma, los resultados que se obtienen por ejemplo en Hernández (*et al*, 2005), indican que el 43,60% de los trabajadores del Establecimiento penitenciario en donde se toma la muestra a 133 funcionarios y la consecuente prueba, padecen el síndrome en un grado calificado como alto, incluso sosteniendo la estructura tridimensional del MBI, máxime que los funcionarios calificados en este grupo puntúan significativamente más alto en el ítem de cansancio emocional y despersonalización en comparación con los del grupo que no dio muestras de padecer el fenómeno.

Paradójicamente no se presentaron diferencias significativas en lo relacionado con la realización personal, ya que fue muy notorio que el trabajo al interior de una prisión no es enriquecedor, satisfactorio, ni mucho menos gratificante para ninguno de los funcionarios evaluados en los dos grupos.

Dentro de lo relacionado al síndrome de *burnout* sucedido y detectado en nuestro país, autores como Ruiz (2003) manifiestan que el cansancio emocional y la despersonalización hacen una sociedad al momento de tener autoridad sobre las personas reflejado con el hecho de no afrontar ciertas situaciones y responsabilidades, mostrando además que el compromiso con el trabajo decae a niveles impresionantes en donde ni siquiera es importante ni motivante mantener los valores sociales, lo cual resignifica de una manera negativa la razón de ser de sus relaciones laborales, sociales e incluso las familiares.

Por otra parte Montoya, (2015) encontró que luego de la aplicación del MBI los funcionarios de dicho centro carcelario no presentaron puntuaciones significativas para el síndrome, sin embargo resaltó que en el aspecto de falta de realización personal obtuvo puntuación que indicó un nivel bajo en la escala evaluativa, e hizo énfasis en los componentes donde se hallaron puntuaciones significativas; proponiendo que se realicen otros estudios que permitan corroborar la presencia del síndrome de *burnout*.

### **El *burnout* en los funcionarios del EPMSACCS**

Los Dragoneantes del EPMSACCS se ven sometidos a condiciones laborales con altos niveles de agentes estresores considerados crónicos, producto de la permanente y continuada exposición a los factores de riesgo.

En lo concerniente a la experiencia laboral, es notorio cómo miembros del cuerpo de custodia y vigilancia del EPMSACCS, se han sentido satisfechos con su trabajo por la sencilla razón de que han impedido la tentativa de suicidio de un interno, el cual –al contrario de otros, no ha optado por cortarse las venas sino que ha hecho un serio intento por ahorcarse–; o como acaso ha encontrado que la vida al interior de un centro de reclusión ha sido acorde a lo que en su fuero interno tenía como expectativa; pero, estas pequeñas satisfacciones no son muy comunes en este gremio, máxime cuando se ven ostensiblemente empañadas por la falta de entendimiento social y sobre todo del respaldo institucional.

Por otra parte, observando el reporte del índice de reubicaciones laborales que existe en el EPMSCACS, se encontró que es notorio el número de funcionarios que han sido reubicados e incluso relevados de sus funciones habituales, toda vez que están padeciendo de trastornos poco comunes en profesiones diferentes al servicio de prisiones, en donde se ven altamente afectadas las funciones psíquicas del individuo. En razón a ello viene utilizándose el término médico *psiquismo*<sup>2</sup>.

El diagnóstico del paciente, funcionario del establecimiento de reclusión, consiste en que a éste se le ven afectadas sus funciones mentales e incluso físicas, lo cual riñe con la esencia de la condición de la tarea asignada dentro del contexto carcelario, en donde lógicamente se debe lidiar con personas privadas de la libertad con altos grados de desesperación y enervación.

Debido a esto, se ven limitados algunos deberes laborales tales como poder portar o manipular armas de coerción y de fuego, lo cual a ojos de un neófito en el tema es inentendible, ya que lo lógico es que un guardián porte y eventualmente utilice esos elementos tan usuales como medios de control de confrontaciones, tentativas de fuga y desordenes. Asimismo, otras misiones restringidas son no poder prestar servicio de guardia en sitios en donde se presenten aglomeraciones, pese a que según informe estadístico del Inpec (2013) “En Colombia el hacinamiento en los patios de las cárceles supera el 54,9 %”; sin embargo, tampoco pueden permanecer solos en sitios como las garitas de vigilancia del reclusorio.

Otra limitación es no poder permanecer en espacios cerrados durante un lapso prolongado de tiempo, lo cual los termina de descalificar a la hora de elegir candidatos que custodien a los internos en eventuales traslados, ya que ni pueden portar armamento, ni pueden soportar el permanecer en un vehículo cerrado durante los extenuantes viajes entre cárceles.

Y ni qué decir de aquellos funcionarios que durante años han tenido que prestar turnos nocturnos que han alterado completamente sus funciones metabólicas, lo cual los ha llevado a sufrir incluso de alucinaciones y paranoia, razón que conlleva a retirarlos del contacto con

---

<sup>2</sup> Conjunto de funciones y procesos psicológicos (percepción, pensamiento, memoria, emoción, motivación, etc.) que constituyen la actividad «mental» de una persona. Este término se emplea como sinónimo de mente para evitar las connotaciones metafísicas que suelen acompañar a este último (Diccionario Clínico de la Universidad de Navarra, 2015).

internos, ya que en su imaginario se representan ataques de los cuales son víctimas de parte de los reclusos, y en el mejor de los casos se les recomienda no volver a trasnochar.

También hay casos en donde se observan funcionarios con altísimos índices de depresión, situación que se presenta en mayor medida en el personal femenino, lo que cual reitera la recomendación médica de realizar labores administrativas en las cuales el contacto con internos es reducido.

Es así que se busca identificar cuál es el aspecto tridimensional del *burnout*, cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, predominante en los funcionarios, mediante la aplicación del cuestionario IBM, para poder realizar recomendaciones de que les permitan prevenir, mitigar e incluso erradicar la sintomatología que concierne a este síndrome.

### Comprobación de la tesis propuesta

En la tabla 1 se muestra el resultado obtenido según las variables presentadas del cuestionario MBI en la descripción de las deducciones de los tres aspectos tridimensionales a la muestra de funcionarios del Cuerpo de Custodia y Vigilancia, observando que existen altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y baja puntuación en la tercera, lo cual define que efectivamente padecen del síndrome de *burnout*.

Tabla 1  
Resultado del análisis de componentes principales para el MBI.

MBI sub-escalas	Ítems	Valores obtenidos	Porcentaje	Varianza	Indicios de Burnout	Valores referencia para Burnout
<b>Cansancio emocional</b>	14	<b>339</b>	5,74	<b>27,27%</b>	+26	27_54 Alto
	1	<b>226</b>	3,83			
	8	<b>223</b>	3,77			
	6	<b>219</b>	3,71			
	16	198	3,35			
	3	162	2,74			
	2	122	2,06			
	13	62	1,05			
<b>Despersonalización</b>	20	58	0,98	<b>26,32%</b>	+9	10-30 Alto
	10	<b>189</b>	3,2			
	11	<b>148</b>	2,5			

	15	132	2,23			
	22	89	1,5			
	5	58	0,98			
<b>Realización personal</b>	19	<b>239</b>	4,05	<b>10,44%</b>	-34	0-33
	12	<b>238</b>	4,03			Bajo
	9	<b>235</b>	3,98			
	17	<b>233</b>	3,94			
	7	211	3,57			
	4	194	3,28			
	18	140	2,37			
	21	63	1,06			

Elaboración: Fuente propia

La prueba detalla los aspectos que determinaron el grado del síndrome mostrando que los valores obtenidos son severos en los tres ámbitos y altos respecto a los valores de referencia.

Para el cansancio emocional se obtuvieron valores altos en aspectos como el agotamiento en el desarrollo de la labor asignada, sensación de desgaste con la realización de las funciones propias del cargo y extensas jornadas diurnas y nocturnas.

En cuanto al aspecto que mide la despersonalización se obtuvieron valores altos, en especial en lo atinente al ítem de la indolencia, o dureza, en el trato con los internos e incluso con sus mismos compañeros, además de indiferencia emocional consigo mismos, con sus quehaceres diarios laborales y hasta con su entorno familiar.

Para el aspecto que mide la realización personal se obtuvieron valores bajos en la falta de trato adecuado a los problemas emocionales, falta de estimación propia después de la labor realizada con los internos, la cual muchas veces se tiene como tediosa y obligatoria, y en la poca capacidad para entender fácilmente a los internos y sus numerosas necesidades.

Asimismo es importante tener en cuenta que dentro de la escala del cansancio emocional, el aspecto más relevante que padecen los funcionarios es el de sentir que pasan demasiado tiempo laborando, y que su labor no está sirviendo ni siquiera en menor medida para cumplir con la resocialización del interno ni mucho menos para sentir la satisfacción en la realización de su trabajo. Lo cual paradójicamente no concuerda con un estudio realizado en el Establecimiento Penitenciario y Carcelario de Yarumal, en el que se indica que luego de la aplicación del MBI no



se presentaron puntuaciones significativas para el síndrome de *burnout*; sin embargo al igual que los resultados obtenidos en el EPMSACCS, sí se obtuvieron valores significativamente bajos en la escala evaluativa del aspecto de realización personal, lo cual es preocupante porque así las cosas esto nos indica que los funcionarios no tienen sentimiento de plenitud, autonomía ni de independencia y afrontamiento de retos, sus vidas no tienen equilibrio entre lo profesional y lo personal; es decir, no experimentan el sentimiento de realización personal.

### **Recomendaciones preventivas síndrome de Burnout**

A nivel educativo la contribución desde este ensayo consiste en establecer el uso de unos mecanismos pedagógicos y recursos didácticos donde se relacionan los contenidos de prevención del síndrome de *burnout* en el contexto penitenciario, es decir enseñar al funcionario acerca de las formas de prevención temprana del fenómeno de manera didáctica, lo cual conllevará a un mejor aprendizaje.

Es significativo aclarar que al interior del EPMSACCS, estas actividades de tipo pedagógico deben ser canalizadas a través del área de seguridad y salud en el trabajo, con el apoyo de profesionales con pensamiento y creatividad en procesos de formación específica.

Teniendo en cuenta los niveles de *burnout* encontrados en el EPMSACCS con el estudio del aspecto tridimensional MBI se presentan en la tabla 2 las recomendaciones denominadas Mecanismos pedagógicos y medios didácticos para prevenir el SQT, mediante los cuales se pretende que luego que se realice el proceso de formación y aprendizaje significativo con respecto a lo atinente del SQT, y se dé su implementación por parte de los funcionarios y directivos de la institución, se minimice de manera considerable la sintomatología, correspondiente al síndrome descrito, asumiendo el correcto afrontamiento de las demandas estresoras del contexto laboral, que afecta de manera directa incluso en la calidad de vida y en la prestación de los servicios de los funcionarios, formando en los niveles individual, grupal e institucional, acciones preventivas.

Tabla 2  
Mecanismos pedagógicos y medios didácticos para prevenir el SQT.

<b>Nivel de Aprendizaje</b>	<b>Actividad de enseñanza-aprendizaje</b>	<b>Estrategia didáctica</b>	<b>Medios didácticos</b>
	Factores del buen clima laboral.	Charlas y conferencias brindadas por	

<p><b>A nivel Institucional</b></p>	<p>-Manejo de estrés.</p> <p>- Nivel organizacional (Autoridad y liderazgo, comunicación, cooperación y trabajo en equipo, organización, lugar de trabajo e higiene, Seguridad).</p> <p>-Ética laboral (Lealtad, Integridad y transparencia, Equidad y justicia, Congruencia en valores).</p> <p>-Satisfacción laboral (Compensación, motivación y satisfacción).</p> <p>-Empleo de la asertividad (saber pedir, saber negarse, negociar y ser flexible).</p>	<p>profesionales en el tema.</p> <p>Técnicas de relajación dirigidas.</p> <p>Charlas y conferencias, taller lúdico en Estrategias y estilo de comunicación, dinámicas grupales dirigidas.</p>	<p>Convencionales:</p> <p>(fotocopias, libros, tablero, periódico, carteleras, juegos de mesa, juegos de simulación, auditorio, convenios).</p>
<p><b>A nivel individual</b></p>	<p>-Capacidad de control (solución de problemas, toma de decisiones).</p> <p>-Manejo de las emociones y relaciones tensas y/o conflictivas.</p> <p>-Hábitos de vida saludable (alimentación balanceada, ejercicio físico, higiene, equilibrio mental, actividades de esparcimiento).</p>	<p>Talleres práctico-teóricos, análisis de casos, mesas redondas.</p> <p>Charlas y conferencias brindadas por profesionales en el tema.</p> <p>Charlas y conferencias brindadas por profesionales en el tema.</p> <p>Actividades lúdicas y juegos dirigidos</p> <p>Salidas ecológicas.</p>	<p>Audiovisuales:</p> <p>(diapositivas, videos, música, películas)</p>
<p><b>A nivel grupal</b></p>	<p>-Manejo de problemas y conflictos.</p> <p>-Trabajo en equipo</p>	<p>-Talleres formativos de crecimiento personal y social, análisis de caso.</p> <p>-Taller teórico-práctico en cooperación, coordinación y empatía, toma de decisiones.</p>	<p>Tecnológicos:</p> <p>(páginas web, correos electrónicos, pc,</p>

-Intervención psicoterapéutica en sintomatología del SQT (psicosomáticos, conductuales, emocionales y defensivos)

-Atención con profesional médico, especializado.

-Actividades de relajación dirigidas

-Técnicas generadoras de ideas (Brainstorming) (El World Café)

chats, televisor y video vean, Programas informáticos software, Videoconferencia).

Elaboración: Fuente propia

Desarrollo de estrategias de control y erradicación de circunstancias que disparan el SQT, relacionados con el ambiente laboral en el contexto carcelario en los tres niveles propuestos:

### **Nivel institucional**

Se deben realizar acciones que permitan la adaptación de los funcionarios a las exigencias de las tareas asignadas a fin de que no difieran sus expectativas con la realidad a la que se van a enfrentar; y esto debe suceder desde el proceso de formación como alumnos a Dragoneantes en la Escuela Penitenciaria. La instrucción debe ser adaptada a las labores del contexto penitenciario, formando funcionarios capaces de apropiarse y transformar cada una de las situaciones que pueden llegar a vivenciar dentro de un establecimiento de reclusión en Colombia.

Es importante que el Establecimiento como institución, provea lo necesario en cuanto a equipo, material, suministro y medios de instrucción y capacitación, asegurándose que sus funcionarios y áreas respectivas cuenten con lo necesario para el desempeño de sus funciones de acuerdo a las exigencias de tipo laboral.

Los profesionales encargados del área de Seguridad y Salud en el Trabajo deben considerar que la primera medida para prevenir la aparición del síndrome, es formar al personal de funcionarios acerca de las manifestaciones del fenómeno, enseñando prácticas y métodos de control y hábitos preventivos, mediante programas formadores que involucren la adquisición de conocimientos respecto al tema, liderando y orientando acciones individuales y grupales que les permitan identificar la situación de posible riesgo y contar con las herramientas

suficientes y necesarias para afrontarlo en caso de que la prevención no haya sido del todo suficiente.

Igualmente se recomiendan programas y actividades didácticas que permitan mejorar el ambiente laboral, optimizando los canales de comunicación vertical entre el cuadro de mando y el dragoneante, y horizontal, entre compañeros, fomentando los valores que deben darse entre funcionarios que en teoría persiguen los mismos fines al interior de una institución, minimizando la cultura del funcionario controlador y abusador de su posición, a cambio de una cultura de confianza, compañerismo y armonía.

También como individuos se deben formar para que adopten un estilo asertivo ante sus demás compañeros, que permita mantener las buenas relaciones y un clima laboral agradable, ya que es importante que las expectativas o ideales frente a la labor penitenciaria estén ajustadas a sus capacidades, debiendo ser de crecimiento profesional mas no de menoscabo; para ello no se deberá comprometer metas inalcanzables.

Entonces –y aunque esto no se tomó como un ítem de evaluación en la encuesta realizada– es importante que se fomente en los funcionarios el hábito de estudio a niveles profesionales ya que en definitiva la educación formal crea un valor agregado en las labores que se cumplen y según un artículo de los analizados es un ingrediente que en alguna medida reduce el riesgo de padecer del síndrome. Así como lo afirman Robles, Quintana y García, (2012):

La **educación** es uno de los factores que más influye en el avance y progreso de personas y sociedades. Además de proveer conocimientos, la **educación** enriquece la cultura, el espíritu, los valores y todo aquello que nos caracteriza como seres humanos (p.10).

Asimismo, el equilibrio de funciones asignadas a diferentes funcionarios del mismo nivel jerárquico debe ser respetado y mantenido, evitando al máximo la sobrecarga laboral que conlleva a que la eficiencia y productividad de los individuos disminuyan cuando se producen fenómenos alternos al síndrome, como el estrés y la ansiedad.

Finalmente, es de vital importancia la medición continua por parte de la institución de los niveles de estrés laboral en los funcionarios, que permitan detectar quienes están en mayor riesgo de padecer el síndrome, teniendo en cuenta que no todos los individuos reaccionan de la misma forma a los factores estresores, siendo unos más vulnerables a éstos que otros.

## **Nivel individual**

Es el recurso mediante el cual el funcionario modera las demandas del trabajo, dado que la aparición del síndrome no depende de lo cuantioso de la demanda laboral sino del hecho de no contar individualmente con la capacidad de control para resolverlas; esta intervención hace referencia a la manera como se trabaja asumiendo componentes como la autonomía, influenciando en la toma de decisiones en su trabajo y desarrollo de destrezas, que le permitan controlar sus actividades y desarrollar capacidades como el aprendizaje, creatividad, trabajo multifuncional, recursos que deben ser canalizados institucionalmente para promover la toma de decisiones frente a las demandas presentadas en la ejecución de la tarea.

Por otra parte, cuando el funcionario ya se encuentre laborando en el campo carcelario es necesario realizar actos preventivos propios sobre los efectos que puede llegar a producir el síndrome, mediante un proceso personal de adaptación de expectativa a la realidad cotidiana, brindándose y exigiéndose la formación autodidáctica adecuada que le permita realizar estrategias de autoprotección y autocuidado. Dentro de estos aspectos se pueden capacitar en manejo de las emociones y relaciones tensas y/o conflictivas con el personal recluso, equilibrio familiar, hábitos de vida saludable etc. Así también se recomiendan los siguientes consejos, aparentemente sencillos, pero muy efectivos, para control del burnout:

- Disfrutar de medios audiovisuales cómicos o que muestren situaciones caricaturescas.
- Evitar cerrar la puerta al momento de necesidad de una solución; por el contrario el individuo debe preguntarse y plantearse formas de solución a una situación determinada.
- Implementar hábitos saludables tales como una alimentación sana y a horas, y ejercicio de esfuerzo intermedio por lo menos cuatro veces a la semana, costumbres sanas muy difíciles de encontrar en los Dragoneantes evaluados.
- Fijarse metas alcanzables a corto y mediano plazos, lo cual conlleva a acumular experiencias y conocimientos para cumplir las de largo plazo.
- En la medida en que la seguridad y las disposiciones administrativas lo permitan, adecuar, cambiar o remodelar el lugar de trabajo es una gran ayuda para sentir que se ha cambiado de ambiente.

- Redefinir el concepto que se tiene con respecto al éxito laboral o al cumplimiento de metas a través de perspectivas más aterrizadas y acordes a la realidad puede ayudar a evitar el sentimiento de frustración que se padece con el síndrome de burnout.
- Priorizar las tareas, ya que tener un listado de pendientes en donde no se define cual es más importante que otro de seguro tiende a desesperar al individuo, máxime en una institución en donde los recursos son limitados.
- Aunque en temas de seguridad, componente vital en un establecimiento de reclusión, no es permitido buscar opiniones externas, si se puede contar con opiniones de familiares y amigos en temas menores, mientras que en temas laborales se pueden buscar conceptos con compañeros a quienes se les tenga confianza y un alto concepto de profesionalismo.
- Un pasatiempo puede ayudar, ya que ocupar el tiempo libre en algo diferente a intentar descansar forzosamente, de seguro va a despejar la mente y proporciona espacios de pensamiento, reflexión y relajación.
- Disfrutar de unas buenas vacaciones ha de servir para alejarse momentáneamente de las angustias que conlleva el hecho de laborar al interior de un centro de reclusión.
- Conocer las propias debilidades es importante, ya que difícilmente en un ambiente tan hostil como lo es una prisión se presentan retos que muchas veces no se pueden afrontar de manera individual ya que exceden la propia capacidad y la fortaleza del funcionario.
- Buscar estrategias y alternativas laborales y personales evita que se tenga la sensación de darse por vencido, lo cual de contera conlleva a frustración, desánimo y despersonalización.
- Actualizarse y capacitarse profesionalmente, esto será de mucho beneficio a la hora de toma de decisiones, manejo de las responsabilidades, gestión con mejores resultados y nuevos propósitos.

Finalmente, si nada de esto funciona, es urgente y necesario hacerse la pregunta de si acaso es necesario cambiar de trabajo.

### **Nivel grupal**

En este nivel se interviene sobre el grupo de trabajo, los compañeros juegan un papel vital de tipo preventivo contra el síndrome de burnout, ya que son los primeros en darse cuenta de sus manifestaciones antes que el propio interesado. El objetivo es que se detecte a tiempo quien pueda estar padeciendo algún grado de estrés laboral, considerado el síntoma primigenio del

síndrome; dentro de este nivel se tienen acciones como optimizar la interacción entre compañeros, y ayudarse mutuamente para resolver problemas detectados, dilucidar dudas y resolver preocupaciones que pueden ser canalizadas oportuna y adecuadamente entre los mismos.

Ya si el caso es severo, y los índices de burnout son demasiado altos al interior de un grupo de trabajo, quizá sea conveniente buscar en común acuerdo una intervención psicoterapéutica grupal intensiva, con un profesional médico quien indicará el procedimiento y las actividades a seguir.

## **Conclusiones**

A manera de conclusión de este estudio se tiene que al contrario de lo que inicialmente y con escepticismo se creyó, el síndrome de *burnout* si existe, y es tangible como un fenómeno consecuente del estrés laboral crónico al que están expuestos los funcionarios del cuerpo de custodia y vigilancia del EPMSCACS, como secuela directa de la clase de labor que desempeñan. De acuerdo los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario de MBI, se tienen valores altos en el agotamiento emocional y la despersonalización y valores bajos en la realización personal lo que indica el MBI, es que están en categoría alta para SQT, respecto a los valores de referencia.

Por otra parte se obtuvo que el aspecto más considerable en la determinación del síndrome fue en el ámbito del cansancio emocional con el agotamiento, ello debido al sinnúmero de situaciones desmotivantes que vivencian los funcionarios al trabajar con personas que demandan variedad de necesidades y dificultades que no son posibles de satisfacer en muchas oportunidades.

Asimismo se pudo evidenciar que curiosamente ninguno de los encuestados a los cuales se les aplicó el cuestionario de MBI, tenía noción siquiera somera de la existencia del síndrome de burnout, lo cual arroja la transparencia de la prueba; pero preocupa la poca formación que se tiene con respecto al conocimiento de habilidades y destrezas necesarias para la prevención y el autocuidado en lo atinente a este riesgo latente de su entorno laboral penitenciario; lo que hace

necesario que, a través del presente ensayo, se brinde la formación requerida mediante contenidos y prácticas de enseñanza para que los funcionarios del EPMSCACS obtengan un aprendizaje significativo que les aporte pericias en la prevención y manejo del SQT.

Finalmente, se sugiere incluir en posteriores estudios de este síndrome en funcionarios penitenciarios, variables sociodemográficas como edad, sexo, estado civil, estudios, y otros como la antigüedad, con el fin de establecer si existen diferencias en las puntuaciones obtenidas con la aplicación del MBI para burnout en función de dichas variables.

### Referencias

- Álvarez, G. E., y Fernández, R. L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (1): revisión de estudios. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 11(39), 257-265. Recuperado de <http://www.e-thinkingformacion.es/wpcontent/uploads/2014/03/bournout.pdf>
- Bonilla, H. V. (2009). Detección y tratamiento del Síndrome de Burnout en el Sistema Penitenciario de Jalisco. *Revista Waxapa*, 1(1), 24-34. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/waxapa/wax-2009/wax091e.pdf>
- Bambula, F. D., Sánchez, A. L., & Arévalo, M. T. (2012). Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(1), 217. Recuperado de <http://search.proquest.com/openview/0e334c7bc17fc461d7de7af0e185387c/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2041157>
- Buzzetti, M. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137677>
- Congreso de la República. (2014). *Ley 1709 de 2014*. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56484>



Clínica Universidad de Navarra. (2015). *Psiquismo*. Recuperado de <http://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/psiquismo>

Gil, P. R, (2015). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*. Universitat de València. VI Congreso Internacional de Ergonomía y Psicología Aplicada (Avilés, octubre, 2015) Recuperado de [http://www.preveras.org/docs/documentos/el\\_sindrome\\_de\\_quemarse\\_por\\_el\\_trabajo\\_\(burnout\).pdf](http://www.preveras.org/docs/documentos/el_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_(burnout).pdf)

Hernández, G. L., Olmedo, E., e Ibáñez, F. (2003). *Estar quemado (Burnout) y su relación con el afrontamiento*. Recuperado de [http://www.aepc.es/ijchp/articulos\\_pdf/ijchp-110.pdf](http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-110.pdf)

Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (2016) *Informe estadístico N. 1. Casa libertad*. Recuperado de [http://www.inpec.gov.co/portal/page/portal/Inpec/Institucion/Estad%EDsticas/Estadisticas/Informes%20y%20Boletines%20Estad%EDsticos/01%20INFORME%20ENERO%202016\\_.pdf](http://www.inpec.gov.co/portal/page/portal/Inpec/Institucion/Estad%EDsticas/Estadisticas/Informes%20y%20Boletines%20Estad%EDsticos/01%20INFORME%20ENERO%202016_.pdf)

Ley 65 (1993). Diario Oficial No. 40.999, Por la cual se expide el Código Penitenciario y Carcelario. El Congreso De Colombia. Recuperado de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0065\\_1993.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0065_1993.html)

Lucio, R. (1989). Educación y pedagogía, enseñanza y didáctica: diferencias y relaciones. *Revista de la Universidad de la Salle*, 17, 35-45.

Martín, M. C., Fernández, F. B., Gómez, R. N., y Martínez, F. C. (2001). Prevalencia y factores asociados al Burnout en un área de salud. *Aten Primaria*, 27(05), 313-7. Recuperado de <http://www.ospedalesicuro.eu/storia/materiali/doc/Factores%20asociados%20al%20burnout.pdf>

Miravalles, J., (s.f). Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. *Gabinete Psicológico - San Juan de la Cruz 11(2)*: Zaragoza. Recuperado de <http://www.contenidos.campuslearning.es/CONTENIDOS/364/curso/pdf/FICHA-PDD-U4-A5-D1-PDF%20N%C2%BA%201.pdf>

- Molina, M. A., y Moreno, M. (2012). Síndrome del Burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense. *Revista de ciencias sociales*, (137), 65-81.  
Recuperado de <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/sociales/article/view/8419/7942>
- Moriana Elvira, Juan Antonio; Herruzo Cabrera, Javier; (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, () 597-621.  
Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33740309>
- Montoya, P. C. (2015). *Características del síndrome de Burnout en funcionarios del Instituto Penitenciario de Mediana Seguridad y Carcelario de Yarumal* (Tesis doctoral).  
Recuperado de [http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/178/1/MontoyaPaula\\_caracteristicassindromeburnoutfuncioanriosinstitutopenitenciarimedianaseguridadcarcelarioyarumal.pdf](http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/178/1/MontoyaPaula_caracteristicassindromeburnoutfuncioanriosinstitutopenitenciarimedianaseguridadcarcelarioyarumal.pdf)
- Ortega Ruiz, Cristina; López Ríos, Francisca; (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas1. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 137-160. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/337/33740108.pdf>
- Quiceno, J. M, y Vinaccia, S. A. (2007). Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología* 10 (2), 117-125. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>
- Ramos, F., Fernández-Calvo, B., Contador, I. y Hernández-Martín, L. (2006). El síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6() 599-611. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33760306>
- Robles, J., Martuscelli, J. y Barzana, E. (2012). *Plan de diez años para desarrollar el Sistema Educativo Nacional*. Recuperado de <http://www.planeducativonacional.unam.mx>
- Ruiz, J. (2003). *Compromiso con el trabajo y Burnout en organizaciones penitenciarias: algunos datos empíricos*. Recuperado de <http://www.psicologiajuridica.org/psj27.html>